

## 空中交通管制员职业应激及其影响因素分析

贾彦涛

西北地区空中交通管理局空管中心区域管制中心, 陕西 西安 710000

**[摘要]**随着我国社会和经济持续快速发展,国内空中交通行业也得到一定的发展,空中交通已越来越引起更多人关注,而空中交通管理重点考虑的是空中交通的安全与效益。航空运输管制员正是在这个背景下成长出来的职位,管制员对职业的考核以及心理素质考核都相当严苛。社会在不断成长,航空交通问题变得越来越严重,使得航空运输管制员的职业应激感上升。所以,以下则是通过研究空中交通管制员职业应激的具体情况,从而给出解决对策,期望能够对航空事业发展相应积极影响。

**[关键词]**空中交通; 交通管制员; 职业应激; 影响因素

DOI: 10.33142/sca.v6i2.8612

中图分类号: V355.1

文献标识码: A

### Analysis of Occupational Stress and Its Influencing Factors of Air Traffic Controllers

JIA Yantao

Area Control of Air Traffic Control Center of Northwest Air Traffic Management Bureau, Xi'an, Shaanxi, 710000, China

**Abstract:** With the sustained and rapid development of Chinese society and economy, the domestic air traffic industry has also achieved certain development. Air traffic has attracted more and more attention, and air traffic management focuses on the safety and efficiency of air traffic. Air transport controller is a position that has grown up in this context. The professional assessment and psychological quality assessment of controllers are quite rigorous. With the continuous growth of the society, air traffic problems have become more and more serious, which makes the occupation of air transport controllers rise. Therefore, the following is to study the specific situation of occupational stress of air traffic controllers, so as to provide solutions, hoping to have a corresponding positive impact on the development of aviation industry.

**Keywords:** air traffic; traffic controllers; occupational stress; influence factors

### 引言

我国航空运输工作也得到进一步的发展完善,而航空交通也显得更加平民化。而航空交通管制则是指对在在空中运动的航空器以及各类航天器,实施有组织的指挥和管理。而航空交通管制功能的出现,在很大意义上也就是为解决空间道路交通严重拥堵的状况,从而避免与航空器发生碰撞现象。并由此来保障整个空间的道路交通状况安全,既保障所有航空器都可以平安顺畅地抵达目标,既提高效率,又提高安全。而航空交通管制员工作则是在处理航空交通状况时,防止出现与航空器碰撞的状况,起保障空间安全的关键作用。熟悉航空交通管理工作的朋友,应都知道这项工作所意味着的责任很重大,而且工作中难免有一点难度,还需要很好的管理技术等。所以这部分的人员就不避免地产生职业应激的心理状态。

### 1 空中交通管制员职业应激的研究背景

#### 1.1 空中交通管制概述

不少人都对空中交通管制操作相当陌生,但实际上空中交通管制主要指的是对飞行器,飞行器在空间中或者土地上执行运动的时间,都需要接受管制的调整。于是才产生现代空中交通管制工作,具体分为有空中道路交通管理、空中情报以及各个方面的服务。而实现现代空中道路交通

管制工作的主要意义,就在于可以避免航空器在某些不知情的状态下出现碰撞的情况发生,甚至和除航空器之外的其他事物碰撞,并由此来保证空中交通的安全性,从而保障各种航空器快速安全地完成空中任务<sup>[1]</sup>。

#### 1.2 空中交通管制员概述

空中运输管制员顾名思义就是指执行空中交通管制工作的专业人员,保护空中正常的交通秩序。而管理人员对具体的职责也有一些大方向的划分,包括塔台管理和空域管理等。就塔台管理而言,塔台的管理运行部位通常设定在航站楼的最高部位,平时其管理的工作认识包括对飞行飞机的滑行、升空与着陆各部分实施监督和协助。不管哪个职位的管理人员,其核心工作都在于掌握航空的交通状况,并进行有效的指导和协助。当今交通运输业突飞猛进,每日有众多飞机在展开繁忙的作业,倘若缺乏飞机运输管理人员的协助和保障,很难确保飞行任务安全高效完成。

#### 2 空中交通管制员职业应激的影响因素

导致空中交通管制员职业应激的原因中的大部分是服务方式和工作。已经接近饱和的空中交通让一个管制员同时管理十余架或者更多飞机的现象几为常态,再加上空气状况不断变化,不管气象还是航空器抑或者乘客的突发状况,都会给已足够繁忙的航空交通管制工作带来新困难<sup>[2]</sup>。

而且,由于管制员的职业中很难实现与一般白领早九晚五相对稳定和有规律性的工作方式,这也势必连带地直接影响着管制员的日常作息时段被频繁打乱。同样,作为特有工种的管制员职业中也会存在着职称评定、工资绩效考核等工作的诸多问题。加之,航空运输管理是一个由多个更加细分后的工作领域组合而成的综合协作性工作,而这种更加细分后的分工之间有着相互衔接、互有负面影响的人际关系,所以人际交往也就成为直接影响管制员职业应激程度的一个重要环节。由于长期处于高压的工作环境,这些管制员也会产生职业应激的情况。因此不少管制员对这种工作环境存在着回避的心情,态度并不认真,也没有工作热情和满足感。再加上人力资源的匮乏,不少地区存在管制员加班的情况,从而更加引发管制员健康问题。在这些情形下,管理人员如果作出错误的决定与判断,将会给航班运输带去安全危险,后果不堪设想。

### 3 空中交通管制员职业应激的影响因素

通过研究分析,引起航空运输管理人员职业应激的主要原因大致上有心理,工作,私人目标以及生活状况等。而管理人员的工作则相应较为复杂,也是影响其职业应激的另一种主要原因。当管理人员感觉到工作的压力时,也很容易产生某些不良的生活习惯以及心理健康状况,从而产生严重危害。由于航空运输管理人员所受到的工作压力往往是常人难以想象的,技术含量往往也是世界顶尖的,在飞机工作的长时间内管理人员往往需要全神贯注,准确地接收工作信号并作出合理的判断,而这种过程尽管看似非常简单,但由于需要高度聚集的工作经历,其决策过程也将在一定程度上影响飞机运输的安全,同时还有一些影响经济效益的问题。由于管制员的工作压力通常都相当大,因此造成的职业应激也在所难免<sup>[3]</sup>。

#### 3.1 来自行业机制带来的压力

每一个空中监管工作人员,在实际工作流程中均有其一定的责任,但假使发生保险事件,则相关的监管工作人员不但要承受经济与司法责任外,还必须承担来自社会的压力,而这样的管理工作状态使得相关监管工作人员一直都处在高度应激状态中,如此一来就很容易发生差错。另外,由于监管岗位具有一些危险性,因此许多无法控制的情况都将给监管工作人员的正常管理工作造成阻碍。例如飞机发动机突然出现功能障碍,或者空中雷击情况之类。而这种突发状况就会给管理岗位上造成很大压力和负荷,进而造成相关管理人员在应对问题的时候发生行为偏差。

#### 3.2 来自周边环境的压力

家庭方面的因素大多来自社区、家人以及工作单位等。并且社交性质是人的基础特征,这也就决定在生活环境、事业状态中,人只有良好地生存于社会关系中才可以充分表现出自我价值。家庭也是监管单位人员释放情绪、休息的主要环境,与家庭不和睦必然会直接影响到人员注意力,

对人员的正常工作生活造成一些负面影响。而随着空中监管业务的扩展,对相应监管人员素质需求也会愈来愈大,进而带来的巨大压力,会改变人员生活<sup>[4]</sup>。

#### 3.3 来自管制人员自身压力

自身影响主要包括管理者本身水平、生存条件和社会发达程度,这里面最直接的自身综合能力,另外再就是社会环境中充当的不同作用,不管什么影响条件,在其发生不平等的时候,就会给相应工作者造成某种负担,这也会妨碍管理顺利开展。

职业应激这一术语也日益被现代上班族们所认识,也因此许多职业的人在进行工作的同时,也产生相应的心理应激感。而职业应激,通常指的是由于从事一些特定职位的工作人员,由于客观的需要而导致自身的工作适应能力发生失调的现象,因而在生理和心理方面都会感受到相应的影响。而通过研究,在工作环境中发生的职业应激一般比较正常,能够帮助我们严格地规定自我,进而提高效率。不过一旦在工作中发生过度应激的现象,也会带来某些影响。如果长期处于紧绷心情状态,没有有效的方法解决,情绪就会显得更加暴躁和疲惫。进而引发某些心脑血管的病变,在严重的时候甚至还可能威胁生命安全。所以当前劳动者的职业应激问题开始慢慢让我们关注。通过研究分析,导致空中交通管制员职业应激的原因大致包括心理素质,工作状态,个人发展以及生存状况等。管理人员的工作内容相对较为特殊,这是造成其职业应激的一项主要原因。

#### 4 空中交通管制员职业应激的缓解策略

空中运输管理人员的职责对保障空中交通秩序的稳定非常关键,所以我们应该关注管制员职业应激的问题。笔者觉得训练管制员良好强健的心理素质是首选项目。首先体现在招聘方面,必须进行严格的良好心理品质考试,对于合格者方可进行招聘。然后,可以进行开展相应的训练项目,为管理人员的决策能力创造锻炼的平台。除此之外,有关机关必须充分考虑到管理人员的实际状况,尽可能设置适当的加班日期,避免过长的时间造成的精神应激等生理方面的不适感。再次,笔者觉得管理人员自己应该懂得缓解压力,用适当健康科学的方法释放自己的情绪。举办相应的项目活动,使管制者可以在项目中借鉴别人的成功经验与方法,减轻职业负担<sup>[5]</sup>。

##### 4.1 加强教育和培训

应该知道,在我国航空事业出现爆发式成长的时候,专业培养并没有有效跟上这样的成长速度。虽然中国民用航空部专门针对各种飞机运输管理人员实施相应的培训教学大纲,但是这一特殊职业对经验的巨大依赖性也使得很多地区培养新晋管理人员仍然必须依靠以旧带新式的培养方式。于是急速成长的航空企业和管理干部队伍培养之间出现比较大的差异,这就导致部分地区只能选择提前培养新手上道的方式,而这实际上已经是加大管理人员职

业应激的原因所在。没有积累一定理论知识和实践经验的初学者面临突发的大量工作管理任务时会很自然地产生应激心态,如果是偶发一些紧急事件,非常容易使得初学者管制员产生心理压力,进而导致职业应激超过自身的接受范围,波及包括事业和家庭在内的很多领域。

所以,强化教学与训练工作已成为缓解在重压下的空中运输与管理人员职业应激所需要采用的主要方法之一。特别是在当前全国三个重点的航空交通管理专业培训院校中,学校必须尽最大力量开展系统性、规范性、专业性、全面化的教育优化创新,并设法使学员在校阶段有更多时间接触到与实际职业足够贴近的实际作业。例如充分利用模拟器进行管理培训,或是通过计算机与人类管制员融合的手段,使学习者能够理论联系实际,进一步开阔视野、增加知识和经验,并借助系统细致的仿真操作提高管理能力,进而增强自信,从而在未来的职业工作中减轻甚至降低职业应激的影响<sup>[6]</sup>。

#### 4.2 提高体能体质水平、及时开展心理咨询与疏导

身体是革命的资本。健康的体魄是建立良好心态的重要基础,通过加强管制员运动锻炼提升体能素质是在较大程度上适应工作压力、减轻职业应激的良策,另外,有效的心理咨询和引导工作也是至关重要的措施。因此用人单位必须时时注意管制员的心理状况,及时发现不良情绪的苗头并及时改善,通过相关的心理咨询以及疏导等活动来对人员进行引导和心理疏导,从而让管制员能够有一个良好正确的心理,通过防患于未然改善管制员的工作质量,同时提高自身抗压能力并减少职业应激。

#### 4.3 针对行业机制方面压力管理

空管部门在员工管理工作中必须要更有效进行个性化管理,同时管理机构也不可以太过僵化、教条化,还必须坚持人类至上的思想,使得与相关机制可以更富有弹力,并积极地有效设置与相关的支持机制,为员工设置与相关的支持机制,并协助员工处理他们个人和家庭的问题。

#### 4.4 针对周围环境方面压力管理

一种是与监管员工建立平等关系,另一种是为监管员工创造较好工作条件。有关实际调查证明,构建和谐关系可以显著减轻员工负担。空管人士的工作存在一些特点,员工一直保持较为严谨的态度,久而久之会产生人际关系应激状况。面对这样的工作形势就必须建立各种社交沟通方式,使得他们彼此可以多进行交流互动,在面临困难的

时候可以进行调解,这样就可以保证工作顺利开展。

航空运输管制员由于其复杂多变的作业条件以及重要的安全职责而出现的与其他职位不同的职业应激情况。这既源自其客观作业方式和条件的影响,又不乏管制员主观自身的影响。认识航空运输管制员职业应激状态的影响目的就是尽可能减轻或减少其应激程度,以便最大程度改善其作业质量和保障空中交通的顺畅。所以减少航空运输管制员职业应激必须充分考虑外因与内因双方。除强化教学与训练以提高管制员的职业能力素质之外,创设良好的人际关系与作业环境也是不能忽视的辅助要素。只有多种手段全面应用训练的技术过硬、身心健康的管制员群体,才能有效促进飞机运输行业的可持续发展。

### 5 结束语

综上所述,航空运输管制员职业应激的情况相当常见,需要引起注意与关心,及时掌握管制员工作状况,调配他们的工作时间,建立管制员团队。其次,可考虑建立航空运输管制员职业应激测评体系,针对管制员晋升与休息的机制加以完善。空中交通管制员工作岗位较为特殊,需要较高管理专业素养,因此需要在平时加以补充培训。对于职业应激,定期开展相应的工作心态引导,并协助员工对自身进行工作压力的缓解,以降低员工的职业应激现象,在提高效率的同时,也对大航班运输管制员投以更多关怀。

#### [参考文献]

- [1]钟亚斌.空中交通管制员职业应激及其影响因素分析[J].科技风,2018(3):240.
  - [2]张添伦.浅谈空中交通管制员的职业应激和影响因素[J].中国新通信,2017,19(22):138.
  - [3]许弘佳,姚三巧,刘弘扬,等.空中交通管制员职业应激与职业倦怠关系研究[J].环境与职业医学,2015,32(12):1102-1106.
  - [4]许弘佳,姚三巧,刘弘扬,等.空中交通管制员职业应激及其影响因素分析[J].中国职业医学,2015,42(4):396-402.
  - [5]刘强.空中交通管制员压力分析与行为差错分析[J].科技经济市场,2015(4):87.
  - [6]胥昌辰.空中交通管制员压力分析与行为差错的探讨[J].科技风,2013(20):28.
- 作者简介:贾彦涛(1989.5-)男,甘肃陇西人,汉族,本科学历,工程师,从事空中交通管制工作。